

# Inhalt

---

## 1. Einführung: Vertrauen innerhalb von Organisation | 9

- 1.1 Forschungslücke | 12
- 1.2 Alte Daten und neue Fragen | 15
- 1.3 Ziel und Fragestellung der vorliegenden Arbeit | 18
- 1.4 Zur Methodologie und Methodik | 19
- 1.5 Struktur der Untersuchung | 20

## 2. Vertrauen als soziologischer Gegenstand | 23

- 2.1 Die Erforschung von Vertrauen | 24
- 2.2 Ausgewählte Perspektiven der Vertrauenssoziologie | 29
  - 2.2.1 Vertrauen als relational-konstruktive Erwartung | 30
  - 2.2.2 Vertrauen als visionäre Strategie im Umgang mit Ungewissheit | 32
  - 2.2.3 Vertrauen in Personen und Vertrauen in Systeme | 42
- 2.3 Zwischenfazit | 58

## 3. Organisation als Kontext der Untersuchung | 63

- 3.1 Erläuterung zentraler Begriffe | 64
  - 3.1.1 Der Begriff der Führungskraft | 64
  - 3.1.2 Der Begriff der Organisation | 65
  - 3.1.3 Der Begriff der Institution | 68
- 3.2 Vertrauen in Organisationen | 73
  - 3.2.1 Ungewissheiten der Gegenwart | 73
  - 3.2.2 Vertrauen als Organisations- und Managementmode | 79
  - 3.2.3 Institutionalisierung von Kontrolle zur Vertrauensherstellung | 84
  - 3.2.4 Vertrauen als Vertragsinhalt | 87
- 3.3 Zwischenfazit | 89

## 4. Forschungshaltung und methodisches Vorgehen | 93

- 4.1 Vorgehen im Stil der Grounded Theory | 94
  - 4.1.1 Entwicklung und Grundannahmen der Grounded Theory | 95
  - 4.1.2 Die Grounded Theory nach Strauss und Strauss/Corbin | 99
- 4.2 Methoden der Grounded Theory | 107
  - 4.2.1 Kodieren | 108
  - 4.2.2 Paradigmatisches Modell | 111
  - 4.2.3 *Theoretical sampling* und theoretische Sättigung | 113
  - 4.2.4 Bedingungsmatrix | 114

4.2.5	Kriterien für die Evaluation einer Grounded Theory	116
4.3	Semi-Sekundäranalyse: Konzeptionelle Herausforderungen und praktische Besonderheiten	117
4.3.1	Die Methode der qualitativen Sekundäranalyse	119
4.3.2	Die Aufgabe der Anonymisierung im Rahmen der Semi-Sekundäranalyse	125
<b>5.</b>	<b>Datenbasis und analytisches Vorgehen</b>	<b>  133</b>
5.1	Ausgangs-Datenbasis und ausgewählte Daten	133
5.1.1	Die beteiligten Unternehmen	134
5.1.2	Vorstellung der ausgewählten Interviews	137
5.2	Auswahl und Analyse der Daten	142
5.2.1	Der Prozess der Datenauswahl	143
5.2.2	Der Prozess des Kodierens	144
5.2.3	Die Entwicklung der Konzepte, Kategorien und Zusammenhänge	148
<b>6.</b>	<b>Ergebnisse</b>	<b>  151</b>
6.1	Vertrauen als Konstruktion von Praxis	152
6.1.1	Relevanzzuschreibung: Die Bedeutung von Vertrauen für das Handeln in Organisationen	155
6.1.2	Persönlicher Kontakt	159
6.1.3	Bereitschaft zu Offenheit	164
6.1.4	Ermöglichen von Handeln in Spannungsfeldern	174
6.1.5	Steuern von Informationen	177
6.1.6	Interessen und (mikro-)politische Positionierung	184
6.1.7	Gesundes und ungesundes Vertrauen bzw. Misstrauen	192
6.1.8	Einbettung und Legitimierung von Vertrauen	198
6.1.9	Zwischenfazit	203
6.2	Theoretisches Modell der Institutionalisierung von Vertrauen	207
6.2.1	Die Institutionalisierung von Vertrauen	209
6.2.2	Ursächliche Bedingungen	210
6.2.3	Intervenierende Bedingungen	211
6.2.4	Kontexte für dimensionale Ausprägungen der Institutionalisierung von Vertrauen	214
6.2.5	Vertrauensbezogene Handlungs- und Interaktionsstrategien	221
6.2.6	Konsequenzen der Strategien zur Institutionalisierung von Vertrauen	226

## **7. Fazit und Ausblick | 235**

- 7.1 Kontextspezifische Konstrukte und Praktiken zu Vertrauen innerhalb von Organisationen | 237
- 7.2 Die Spezifik von Intraorganisationsvertrauen | 240
- 7.3 Institutionalisierung von Vertrauen: Eine Prognose | 245
- 7.4 Zur Generalisierbarkeit der Befunde | 247
- 7.5 Weiterer Forschungsbedarf | 250

## **Literatur | 257**

## **Abbildungsverzeichnis**

- Abbildung 1: Drei Heuristiken nach Thomas (2000) | 28
- Abbildung 2: Verortung dieser Untersuchung | 60
- Abbildung 3: Parallelität der Arbeitsschritte in der Grounded Theory | 106
- Abbildung 4: Überblick über das Vorgehen der Grounded Theory | 110
- Abbildung 5: Das Kodierparadigma nach Strauss und Corbin | 112
- Abbildung 6: Die Bedingungsmatrix | 115
- Abbildung 7: Modifizierte Bedingungsmatrix für die vorliegende Untersuchung | 149
- Abbildung 8: Modell der Institutionalisierung von Vertrauen; eigene Darstellung | 209
- Abbildung 9: Divergente Interessen auf den Ebenen Person/en und Organisation | 218

## **Tabellenverzeichnis**

- Tabelle 1: Rahmenbedingungen der drei beteiligten Unternehmen | 135
- Tabelle 2: Übersicht über die Interviewten, ausgewählte Eigenschaften und Faktoren | 138

